

Développer des relations de qualité avec la personne vulnérable

Développer des relations de qualité, tant avec les personnes vulnérables qu'avec les familles et les autres professionnels, pour s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles.



Objectifs :

- Prendre conscience de sa façon d'écouter et de communiquer.
- Disposer d'outils et de techniques pour mieux écouter et communiquer.
- Savoir se préserver et mieux gérer son implication.
- Structurer la relation pour qu'elle soit constructive et positive.



Public :

Tout professionnel travaillant auprès des personnes âgées et/ou en situation de handicap, à domicile ou en institution. Aucun prérequis.



Intervenant pressenti :

Infirmière, Psychologue gérontologue, Consultante en gérontologie et en développement de la bientraitance et experte en communication bienveillante.
Profil retenu en fonction de la définition des besoins.



Durée :

2 jours (14 heures)
1 fois 2 jours

Module 1 - Entrer en relation avec la personne vulnérable

L'art d'établir le contact.

- Les fondamentaux de la communication : l'humain, le schéma et les dimensions de la communication.
- Les bases de la communication interpersonnelle, les filtres et difficultés de la communication.
- Les portes d'entrée pour bien communiquer : la relation à soi ou l'importance de bien se connaître, la relation à l'autre ou l'importance de connaître l'autre et de s'ajuster à lui.
- L'attention portée aux situations délicates, l'approche systémique de l'école Palo Alto.

L'art d'instaurer une relation de qualité.

- Savoir écouter et instaurer un dialogue accompagnant : facilités et freins à l'échange.
- Les 6 attitudes d'écoute, l'écoute active selon Carl Rogers, être à l'écoute du non verbal.
- Se prémunir des pièges relationnels : ce qui coupe de la relation, les outils, développer son intelligence émotionnelle et son assertivité.

Module 2 - Faire vivre la relation avec la personne vulnérable

L'art d'accompagner la vulnérabilité en adaptant sa communication.

- L'accueil et la prise en compte des modifications et déficits sensoriels, physiques et cognitifs.
- Les défis constants dans l'accompagnement et le soin, la variabilité et les enjeux des modifications sensorielles.
- Reconnaître l'état psychologique et le fonctionnement psychique de la personne.
- Le rôle précieux de la communication non verbale, la méthode de la Validation de Naomi Feil, élaborer des stratégies communicationnelles.

L'art de déployer une éthique de la relation et de la communication.

- Les valeurs de l'accompagnement et de la relation : viser une relation de qualité dans un monde partagé et non excluant.
- La conduite des « 4P » au quotidien ; déployer une communication assertive.
- Le questionnement éthique au cœur de la relation.
- Les outils de référence : triangle éthique selon Ricœur ; charte éthique et accompagnement ; recommandations ANESM/HAS.